

**AMALAN TONGGAK 12 DAN PRESTASI KERJA KAKITANGAN AWAM:
SATU KAJIAN DI UNIVERSITI UTARA MALAYSIA**

SITI ERNIE HAZIERA BINTI ELIAS

**KERTAS PROJEK INI DISERAHKAN KEPADA KOLEJ UNDANG-UNDANG,
KERAJAAN DAN PENGAJIAN ANTARABANGSA, UNIVERSITI UTARA
MALAYSIA SEBAGAI MEMENUHI SYARAT PENGIJAZAHAN SARJANA
PENGURUSAN AWAM UNIVERSITI UTARA MALAYSIA**

**AMALAN TONGGAK 12 DAN PRESTASI KERJA KAKITANGAN AWAM:
SATU KAJIAN DI UNIVERSITI UTARA MALAYSIA**

Oleh:

SITI ERNIE HAZIERA BINTI ELIAS

**Kertas projek ini diserahkan kepada Kolej Undang-Undang, Kerajaan Dan
Pengajian Antarabangsa, Universiti Utara Malaysia sebagai memenuhi syarat
pengijazahan Sarjana Pengurusan Awam Universiti Utara Malaysia**

PENGAKUAN TANGGUNGJAWAB (DISCLAIMER)

Saya dengan ini mengaku bertanggungjawab di atas ketepatan semua pandangan, komen teknikal, laporan fakta, data, rajah, ilustrasi dan gambar yang telah diutarakan dalam laporan ini. Saya bertanggungjawab sepenuhnya bahawa bahan yang diserahkan ini telah disemak dari aspek hakcipta dan hak keempunyaan. Universiti Utara Malaysia tidak bertanggungjawab terhadap ketepatan mana-mana komen, laporan dan maklumat teknikal dan fakta lain dan terhadap tuntutan hakcipta dan juga hak keempunyaan.

I hereby acknowledge responsibility for the accuracy of all opinion, technical comment, report the facts, data, diagram, illustrations and photographs that have been suggested in this report. I am fully responsible for the material submitted has been reviewed from aspects of copyright and ownership rights. Northern University of Malaysia is not responsible for the accuracy of any comments, reports and technical information and other facts and against claims of copyright and ownership right.

Penyelidik:

()

Siti Ernie Hazeria Binti Elias (805995)



Kolej Undang-Undang, Kerajaan dan Pengajian Antarabangsa
(College of Law, Government and International Studies)
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK SARJANA
(CERTIFICATION OF MASTER'S PROJECT PAPER)

SITI ERNIE HAZIERA BINTI ELIAS (805995)

nama penuh
(full name)

calon untuk Ijazah

(candidate for the degree of)

MASTER OF PUBLIC MANAGEMENT

telah mengemukakan kertas projek sarjana yang bertajuk:

(has presented his/her master's project paper of the following title):

**AMALAN TONGGAK 12 DAN PRESTASI KERJA KAKITANGAN AWAM :
SATU KAJIAN DI UNIVERSITI UTARA MALAYSIA**

seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek sarjana
(as it appears on the title page and front cover of the master's project paper)

bahawa kertas projek sarjana tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan, dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.

(that the said master's project paper is acceptable on form and content, and that a satisfactory knowledge of the field is covered by the master's project paper).

(i) Nama/Name :

**ASSOC. PROF. DR. SAMIAH KHALIL @
HALIM**

Penyelia Utama (Principal Supervisor)

Tandatangan
(Signature)

(ii) Nama/Name :

Tandatangan
(Signature)

Tarikh:

(Date)

2011

KEBENARAN MERUJUK

Dalam membentangkan kertas projek ini bagi memenuhi syarat pengijazahan sarjana dari Universiti Utara Malaysia. Dengan ini saya bersetuju bahawa Perpustakaan Universiti boleh secara bebas membenarkan sesiapa sahaja untuk menjadikannya sebagai bahan rujukan. Saya juga bersetuju bahawa penyelia saya atau jika ketiadaannya Dekan Kolej Undang-Undang, Kerajaan Dan Pengajian Antarabangsa (COLGIS) diberi kebenaran untuk membuat salinan kertas projek ini dalam sebarang bentuk samada keseluruhannya atau sebahagiannya bagi tujuan akademik. Adalah dimaklumkan bahawa sebarang penyalinan atau penerbitan atau kegunaan kertas projek ini samada keseluruhannya atau sebahagiannya untuk tujuan keuntungan kewangan tidak dibenarkan kecuali setelah mendapat kebenaran bertulis daripada saya. Juga dimaklumkan bahawa pengiktirafan harus diberikan kepada saya dan Universiti Utara Malaysia dalam sebarang kegunaan kesarjanaan terhadap sebarang petikan daripada kertas projek saya.

Sebarang permohonan untuk menyalin atau mengguna mana-mana bahan dalam kertas projek ini sama ada sepenuhnya atau sebahagiannya hendaklah dialamatkan kepada:

**Dekan Pengajian Siswazah
Kolej Undang-Undang, Kerajaan Dan Pengajian Antarabangsa (COLGIS)
Universiti Utara Malaysia (UUM)
06010 Sintok,
Kedah Darul Aman**

PENGHARGAAN

Assalamualaikum w.b.t

Dengan nama Allah Yang Maha Pemurah lagi Maha Penyayang. Syukur Alhamdulillah kerana dengan limpah kurniaNya, dapat juga saya menyempurnakan latihan ilmiah ini.

Pertama sekali, saya ingin mengambil kesempatan mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan dan jutaan terima kasih yang tidak terhingga kepada Prof. Madya Dr. Samihah binti Khalil selaku penyelia saya di atas segala nasihat, teguran, panduan serta tunjuk ajar yang amat berguna terutama sekali dalam hal yang berkaitan dengan penyusunan ayat, bahasa dan teknikal penulisan. Begitu juga di atas segala bimbingan dan tunjuk ajar yang diberikan sejak dari peringkat awal penulisan projek sarjana ini.

Tidak lupa juga ucapan ribuan terima kasih kepada rakan-rakan seperjuangan terutamanya Ilyas bin Abdullah dan Wan Ida Murny binti Wan Abdullah yang telah banyak membantu saya menyiapkan kertas kajian ini. Tidak lupa dan paling diingati buat insan yang paling istimewa dan amat disayangi ma dan abah yang tidak jemu-jemu mendidik, memberikan sokongan, dorongan dan kata-kata peransang kepada saya selama ini. Semoga Allah sentiasa memberkati dan semoga dipanjangkan umur dengan kesejahteraan kesihatan yang walafiat selalu.

Di sini juga saya ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam usaha saya menyiapkan projek sarjana ini. Segala kekurangan dan kelemahan yang terdapat dalam projek saya ini adalah kelemahan dan tanggungjawab saya sendiri.

Sekian, Wassalam.

ABSTRAK

Kajian ini adalah bertujuan untuk mengkaji amalan Tonggak 12 ke atas prestasi kerja kakitangan sokongan di tiga buah kolej akademik di Universiti Utara Malaysia (UUM). Tiga buah kolej akademik itu adalah Kolej Undang-Undang, Kerajaan dan Pengajian Antarabangsa (COLGIS), Kolej Perniagaan (COB) dan Kolej Kesusasteraan (CAS). Isu-isu berhubung dengan prestasi perkhidmatan awam sering mendapat perhatian dari semua lapisan masyarakat. Kegagalan dalam mendapatkan perkhidmatan memuaskan telah memberikan imej yang tidak elok dan buruk kepada sektor awam dan kerajaan khususnya. Hal ini sekaligus melahirkan tanggapan yang negatif dalam kalangan rakyat terhadap kemampuan perkhidmatan yang disediakan oleh pihak kerajaan. Oleh itu, kajian yang dijalankan ini adalah bertujuan untuk membuat tinjauan bagi mendapatkan maklumat berkenaan dengan tahap penghayatan kakitangan sokongan di kolej akademik terhadap amalan nilai dan etika Tonggak 12 serta melihat sejauhmanakah ianya memberikan kesan terhadap prestasi kerja kakitangan terbabit. Kajian ini dijalankan dengan menggunakan kaedah soal selidik yang diedarkan kepada responden untuk mendapatkan maklumat. Seramai 150 orang kakitangan telah dipilih secara rawak mudah bagi menjawab soal selidik yang diedarkan. Walau bagaimanapun, hanya 93 orang sahaja yang memberikan maklum balas melalui borang soal selidik untuk kajian ini. Data yang diperolehi dianalisis menggunakan kaedah analisis deskriptif dan analisis inferensi. Hasil daripada kajian menunjukkan bahawa kakitangan perempuan adalah lebih bertanggungjawab terhadap kerja mereka berbanding kakitangan lelaki. Manakala, empat elemen Tonggak 12 yang dikaji dilihat tidak mempunyai hubungan dengan prestasi kerja. Berdasarkan kepada umur dan kolej akademik pula, kakitangan yang telah berumur dilihat lebih beretika terhadap kerja mereka berbanding kakitangan yang masih muda. Manakala kakitangan dari COLGIS dilihat lebih komited terhadap kerja mereka berbanding dengan kakitangan dari COB dan CAS sekaligus dapat meningkatkan prestasi kerja mereka.

ABSTRACT

This study aims to investigate the practices of the 12 Pillars of the performance of support staff working in three academic colleges at the University Utara Malaysia (UUM). Three academic colleges are College of Law, Government and International Studies (COLGIS), College of Business (COB) and the College of Arts and Science (CAS). Issues relating to the performance of public services often receive attention from all walks of life. Failure to obtain satisfactory service has a bad image and bad for the public sector and government in particular. This also creates a negative impression among the people of the ability of the services provided by the government. Therefore, this study is intended to create surveys to gather information with respect to the appreciation of the support staff at the college academic and ethical values against the practice of Pillars 12 and see how far it has affected the performance of the employee concerned. The study was conducted by using questionnaires given to respondents to obtain information. About 150 employees were selected randomly to answer the questionnaire. However, only 93 people who provide feedback via a questionnaire for this study. Data were analyzed using descriptive and inferential analysis. Results showed that women employees are more responsible for their work than male employees. Meanwhile, the four pillars of the 12 elements studied do not have a visible relationship with job performance. Based on the age and academic colleges, the staff has seen more ethical age of their work than employees who are still young. While the staff of COLGIS seen more committed to their work than the staff of the COB and the CAS as well as to improve their work performance.

ISI KANDUNGAN

MUKA SURAT

KEBENARAN MERUJUK	i
PENGHARGAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
ISI KANDUNGAN	v
SENARAI JADUAL	ix
SENARAI RAJAH	xi
SENARAI SINGKATAN	xii

BAB 1 : PENDAHULUAN

1.1	Pengenalan	1
1.2	Penyataan Masalah	7
1.3	Persoalan Kajian	10
1.4	Objektif Kajian	10
1.5	Hipotesis Kajian	11
1.6	Skop Kajian	11
1.7	Kepentingan Kajian	12
1.8	Kerangka Konseptual	13
1.9	Definisi Operasional	14
1.9.1	Tonggak Dua Belas	14
1.9.1.1	Menghargai Masa	15
1.9.1.2	Ketekunan Membawa Kejayaan	15
1.9.1.3	Keseronokan Bekerja	15
1.9.1.4	Kemuliaan Kesederhanaan	15
1.9.1.5	Ketinggian Peribadi	15
1.9.1.6	Kewajipan Menjalankan Tugas	16
1.9.2	Prestasi Kerja	16
1.10	Kesimpulan	16

BAB 2 : ULASAN KARYA

2.1	Pengenalan	18
2.2	Tonggak Dua Belas	19
2.2.1	Menghargai Masa <i>The Value Of Time</i>	19
2.2.2	Ketekunan Membawa Kejayaan <i>The Success Of Perseverance</i>	20
2.2.3	Keseronokan Bekerja <i>The Pleasure Of Working</i>	21
2.2.4	Kemuliaan Kesederhanaan <i>The Dignity Of Simplicity</i>	21
2.2.5	Ketinggian Peribadi <i>The Worth Of Character</i>	22
2.2.6	Kekuatan Sifat Baik Hati <i>The Power Of Kidness</i>	22
2.2.7	Pengaruh Teladan <i>The Influence Of Examples</i>	23
2.2.8	Kewajipan Menjalankan Tugas <i>The Obligation Of Duty</i>	24
2.2.9	Kebijaksanaan Berhemat <i>The Wisdom Of Economy</i>	24
2.2.10	Keutamaan Kesabaran <i>The Virtue Of Patience</i>	25
2.2.11	Peningkatan Bakat <i>The Improvement Of Talent</i>	26
2.2.12	Nikmat Mencipta <i>The Joy Of Originating</i>	26
2.3	Prestasi Kerja	27

2.4	Kajian Lepas	28
2.4.1	Kajian Tonggak 12	28
2.4.2	Kajian Prestasi Kerja	31
2.5	Kesimpulan	33

BAB 3 : METODOLOGI

3.1	Pengenalan	35
3.2	Reka Bentuk Kajian	35
3.3	Populasi Kajian Dan Persampelan	36
3.4	Instrumen Kajian	37
3.5	Pengumpulan Data	39
3.6	Analisis Kajian	39
3.7	Limitasi Kajian	40
3.8	Kesimpulan	41

BAB 4 : DAPATAN KAJIAN

4.1	Pengenalan	42
4.2	Latar Belakang Responden	43
4.3	Kebolehpercayaan dan Kesahihan Instrumen Kajian	47
4.4	Melihat Perbezaan Elemen Nilai Dan Etika Tonggak 12 Berdasarkan Jantina	48
4.5	Menilai Hubungan Di Antara Elemen Nilai Dan Etika Tonggak 12 Terhadap Prestasi Kerja	53
4.6	Melihat Perbezaan Elemen Nilai Dan Etika Tonggak 12 Berdasarkan Umur Dan Kolej Akademik	56
4.7	Perbezaan Antara Pembolehubah Tonggak 12 Dan Jantina	66
4.8	Hubungan Antara Pembolehubah Tonggak 12 Dan Prestasi Kerja	66

4.9	Hasil Perbezaan Antara Pembolehubah Umur Dan Kolej Akademik	67
4.10	Kesimpulan	67

BAB 5 : PERBINCANGAN DAN RUMUSAN

5.1	Pengenalan	68
5.2	Perbincangan	68
5.2	Rumusan	73
5.3	Cadangan Kajian Akan Datang	77
5.4	Kesimpulan	81

RUJUKAN

LAMPIRAN

SENARAI JADUAL

MUKA SURAT

Jadual 3.1 :	Jumlah Kakitangan Sokongan di COLGIS, CAS dan COB	36
Jadual 4.1 :	Analisis Frekuensi dan Peratusan Responden	43
Jadual 4.2 :	Bilangan Responden Mengikut Umur	44
Jadual 4.3 :	Bilangan Responden Mengikut Taraf Perkahwinan	44
Jadual 4.4 :	Bilangan Responden Mengikut Taraf Pendidikan	45
Jadual 4.5 :	Bilangan Responden Mengikut Kolej Akademik	45
Jadual 4.6 :	Bilangan Responden Mengikut Tempoh Perkhidmatan	46
Jadual 4.7 :	Bilangan Responden Mengikut Jumlah Gaji	46
Jadual 4.8 :	Keputusan Analisis Nilai Kebolehpercayaan dan Kesahihan Instrumen Kajian Sebenar	47
Jadual 4.9 :	Keputusan Perbezaan Tonggak 12 berdasarkan Jantina bagi elemen Menghargai Masa	48
Jadual 4.10 :	Keputusan Perbezaan Tonggak 12 berdasarkan Jantina bagi elemen Ketekunan Membawa Kejayaan	49
Jadual 4.11 :	Keputusan Perbezaan Tonggak 12 berdasarkan Jantina bagi elemen Keseronokan Bekerja	50
Jadual 4.12 :	Keputusan Perbezaan Tonggak 12 berdasarkan Jantina bagi elemen Kemuliaan Kesederhanaan	50

Jadual 4.13 :	Keputusan Perbezaan Tonggak 12 berdasarkan Jantina bagi elemen Ketinggian Peribadi	51
Jadual 4.14 :	Keputusan Perbezaan Tonggak 12 berdasarkan Jantina bagi elemen Kewajipan Menjalankan Tugas	52
Jadual 4.15 :	Keputusan Hubungan Tonggak 12 terhadap Prestasi Kerja bagi elemen Menghargai Masa	53
Jadual 4.16 :	Keputusan Hubungan Tonggak 12 terhadap Prestasi Kerja bagi elemen Ketekunan Membawa Kejayaan	53
Jadual 4.17 :	Keputusan Hubungan Tonggak 12 terhadap Prestasi Kerja bagi elemen Keseronokan Bekerja	54
Jadual 4.18 :	Keputusan Hubungan Tonggak 12 terhadap Prestasi Kerja bagi elemen Kemuliaan Kesederhanaan	54
Jadual 4.19 :	Keputusan Hubungan Tonggak 12 terhadap Prestasi Kerja bagi elemen Ketinggian Peribadi	55
Jadual 4.20 :	Keputusan Hubungan Tonggak 12 terhadap Prestasi Kerja bagi elemen Kewajipan Menjalankan Tugas	55
Jadual 4.21 :	Keputusan Perbezaan Tonggak 12 berdasarkan Umur bagi elemen Menghargai Masa	56
Jadual 4.22 :	Keputusan Perbezaan Tonggak 12 berdasarkan Kolej Akademik bagi elemen Menghargai Masa	57
Jadual 4.23 :	Keputusan Perbezaan Tonggak 12 berdasarkan Umur bagi elemen Ketekunan Membawa Kejayaan	58
Jadual 4.24 :	Keputusan Perbezaan Tonggak 12 berdasarkan Kolej Akademik bagi elemen Ketekunan Membawa Kejayaan	58
Jadual 4.25 :	Keputusan Perbezaan Tonggak 12 berdasarkan Umur bagi elemen Keseronokan Bekerja	59

Jadual 4.26 :	Keputusan Perbezaan Tonggak 12 berdasarkan Kolej Akademik bagi elemen Keseronokan Bekerja	60
Jadual 4.27 :	Keputusan Perbezaan Tonggak 12 berdasarkan Umur bagi elemen Kemuliaan Kesederhanaan	61
Jadual 4.28 :	Keputusan Perbezaan Tonggak 12 berdasarkan Kolej Akademik bagi elemen Kemuliaan Kesederhanaan	61
Jadual 4.29 :	Keputusan Perbezaan Tonggak 12 berdasarkan Umur bagi elemen Ketinggian Peribadi	62
Jadual 4.30 :	Keputusan Perbezaan Tonggak 12 berdasarkan Kolej Akademik bagi elemen Ketinggian Peribadi	63
Jadual 4.31 :	Keputusan Perbezaan Tonggak 12 berdasarkan Umur bagi elemen Kewajipan Menjalankan Tugas	64
Jadual 4.32 :	Keputusan Perbezaan Tonggak 12 berdasarkan Kolej Akademik bagi elemen Kewajipan Menjalankan Tugas	65
Jadual 4.33 :	Keputusan Perbezaan Tonggak 12 Dengan Jantina	66
Jadual 4.34 :	Keputusan Hubungan Tonggak 12 Terhadap Prestasi Kerja Kakitangan	66
Jadual 4.35 :	Keputusan Perbezaan Tonggak 12 Berdasarkan Umur dan Kolej Akademik	67

SENARAI RAJAH

MUKA SURAT

Rajah 1 : Kerangka Konseptual	13
-------------------------------	----

SENARAI SINGKATAN

TQM	Total Quality Management (TQM),
PIN	Pelan Integriti Nasional (PIN),
5S	Sisih (seiri), Susun (seiton), Sapu (seiso), Seragam (seiketsu) dan Sentiasa Amal (shitsuke),
BKC	Budaya Kerja Cemerlang
TONGGAK 12	Tonggak Dua Belas
INTAN	Institut Tadbiran Awam Negara
CUEPACS	Kongres Kesatuan Sekerja Dalam Sektor Awam
UUM	Universiti Utara Malaysia
COLGIS	<i>College of Law, Government and International Studies</i>
COB	<i>College Of Business</i>
CAS	<i>College Of Art And Science</i>
KSN	Ketua Setiausaha Negara
MECD	Kementerian Pembangunan Usahawan Dan Koperasi
Malaysia LPKP	Lembaga Perlesenan Kenderaan Perdagangan
PKK	Pusat Khidmat Kontraktor
KPM	Kementerian Pelajaran Malaysia
PIPP	Plan Induk Pembangunan Pendidikan
PDRM	Polis Di Raja Malaysia
SPSS	<i>Statistic Package for Social Sciences</i>
SPM	Sijil Pelajaran Malaysia
STPM	Sijil Tinggi Pelajaran Malaysia
NKM	Nilai Kerja Murni

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 PENGENALAN

“Amanah asas kejayaan dan berpeganglah kepada amanah setiap kali kita membuat sesuatu” (Dr. Mahathir Mohamad, 1984).

Petikan di atas telah diungkapkan oleh mantan Perdana Menteri, Tun Dr. Mahathir Mohamad ketika berucap di perutusan Hari Kebangsaan yang ke-27 pada 30 Ogos 1984 di Kuala Lumpur. Beliau menekankan betapa pentingnya amanah dan hendaklah berpegang kepadanya dalam apa sahaja yang dilakukan khususnya kepada kakitangan awam yang berkhidmat dengan jabatan kerajaan. Apatah lagi jika seseorang penjawat awam itu adalah penganut agama Islam di mana sifat amanah ini berkait rapat dengan ajaran Islam. Selain itu juga, seseorang yang beragama Islam haruslah memiliki sifat dan sikap yang terpuji seperti bersifat *siddiq* (benar), amanah, *tabligh* (penyampaian yang jujur) dan *fatonah* (kecerdikan).

Negara Malaysia telah mencapai banyak kejayaan sama ada di peringkat negara serantau ataupun di mata dunia. Dalam usaha untuk meningkatkan dan mengekalkan kejayaan yang diperolehi ini, adalah amat penting agar pihak kerajaan dapat meningkatkan lagi kualiti kerja kakitangan dalam sektor awam. Hal ini kerana, kakitangan awam dilihat sebagai ‘cermin’ dalam sektor awam. Oleh itu, pelbagai usaha penambahbaikan telah dilakukan oleh pihak kerajaan bagi meningkatkan lagi kualiti kerja kakitangan awam.

The contents of
the thesis is for
internal user
only

RUJUKAN

- Abdul Rahman bin Hashim. *Majlis Dialog Program Mesra Rakyat*. Diakses pada 25 Disember 2010, daripada http://www.bpa.jpm.my/teks_ucapan/Ucapan%20Perasmian%20SUK%20PERAK%20%20MESRA%20TAPAH%2020290408.pdf.
- Abdul Razak. (2007). *Pembangunan diri berteraskan penghayatan nilai dan etika dalam perkhidmatan awam*. Unpublish: ppt
- Abd. Jalil. (2009). *Nilai dan etika penjawat awam*. Unpublish: ppt
- Ahmad Sarji. (1992). *Tonggak Dua Belas: penerapan nilai, norma dan etika perkhidmatan*. Kuala Lumpur: INTAN
- Allen., N., J. & Meyer., J., P. (1993). Organizational commitment: Evidence of career style effect. *Journal of Business Research*, Vol. 26, pp. 49-61.
- Ashkanasy, N., M., Falkus, S., & Callan, V., J. (2000). Predictors of ethical code use and ethical tolerance in the public sector. *Journal of Business Ethics*. Vol. 25, no. 3, pp. 237-245.
- Buchholz., R., A. (1978). An empirical study of contemporary beliefs about work in the American society. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 63, no. 2, pp. 219-227.
- Callan, V., J. (1992). Predicting ethical values and training needs in ethics. *Journal of Business Ethics*. Vol. 11, no. 10, pp. 761-769.
- Campbell, J., P. (1990). *Modeling the performance prediction in industrial and organizational psychology*. In M.Dunnette & L.M Hough.
- CUEPACS. *190 penjawat awam terlibat rasuah tahun lepas*. (2010). Diakses pada 25 Disember 2010 daripada http://cuepacs.blogspot.com/2010/07/190-penjawat-awam-terlibat-rasuah_tahun.html.
- Caruana, A., Ewing, M., & Ramaseshan, B. (1997). *Organizational commitment and performance: the Australian public sector experience*. *School Research Series*, School of Marketing Curtin University, Australia.
- Carroll, A., B. (1979). *A three-dimensional conceptual model of corporate performance*. *Academy of Management review*. October. pp. 497-505.
- Chumming, L., H., & Henry, W., E. (1961). *Growing old: The process of disengagement*. New York: Basics Books

- Edahan Ismail. (2009). *Peranan iklim organisasi dan ciri personaliti terhadap prestasi kerja*. Tesis Sarjana: Kolej Perniagaan. Universiti Utara Malaysia.
- Fatimah Wati Halim & Iran Herman. (1997). Hubungan nilai kerja, prestasi kerja dan kualiti kehidupan bekerja di kalangan sektor awam dan swasta. *Jurnal Psikologi Malaysia*. Bil 11, pp. 97-114
- Hajimin. (2009). *Etika, panduan, teras dan pembaharuan dalam perkhidmatan awam*. Jabatan Sumber Manusia Sabah.
- Hersey, P., Blanchard, K., H., & Johnson, D., E. (1996). *Management of organizational behaviour: Utilizing Human Resource* (7th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- INTAN. (1992). *Tonggak Dua Belas: penerapan nilai, norma dan etika perkhidmatan*. Kuala Lumpur: INTAN
- INTAN (1992). *Tonggak dua belas*. Kuala Lumpur: INTAN
- INTAN. (2003). *Tonggak Dua Belas: penerapan nilai, norma dan etika perkhidmatan*. Kuala Lumpur: INTAN
- Iran Herman. (2004). *Analisis data aplikasi for windows*. Pustaka Ustaka.
- Irene Cheah Sook Yee. (1998). *Hubungan antara nilai prestasi kerja dan kepuasan kerja di kalangan pekerja syarikat Jepun*. Latihan Ilmiah. (tidak diterbitkan). Bangi. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Jain, R., K. & Triandis, H., .C. (1990). *Management of research & development organization. Managing the unmanageable*. New York: John Wiley and Son, Inc.
- Kantor, J. & Weisberg, J. (2002). Ethical attitudes and ethical behavior: are managers role models? *International Journal of Manpower*. Vol. 23, no. 8, pp. 523-534.
- Keogh., J (Ed.). (1998). *Corporate ethics: A prime business assets*. New York: The Business Roundtable.
- Krejcie, R.V, & Morgan, D.W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*. Vol. 30, pp. 607-610.
- Lee King Chuan (2009). *Hubungan antara budaya organisasi dengan prestasi kerja: satu kajian di Pasukan Polis Diraja Malaysia*. Tesis Sarjana: Kolej Perniagaan. Sintok: Universiti Utara Malaysia (UUM).
- Mahmood Nazar Mohamed. (1993). *Pengukuran etika kerja*. Laporan projek sabatikal. (tidak diterbitkan). Sintok: Universiti Utara Malaysia.

- Mahmood Nazar, Sabitha Marican, Rasidah Arshad & Samihah Khalil. (1997). *Etika kerja di kalangan kakitangan awam*. Laporan penyelidikan IRPA 1995-1997 (tidak diterbitkan). Sintok: Universiti Utara Malaysia
- Mahmud (1992). *Tonggak Dua Belas: penerapan nilai, norma dan etika perkhidmatan*. Bukit Kiara: Kuala Lumpur.
- Mathis, R., & Jackson, J. (2003). *Human resource management* (10th Ed.). Cincinnati: Thomson.
- Mohd Hatta Saliman. (2001). *Amalan etika kerja dalam perkhidmatan awam Malaysia: satu kajian ke atas Kementerian belia dan sukan Malaysia*. Tesis Sarjana: Sekolah Siswazah. Sintok: Universiti Utara Malaysia.
- Mohaz, C. (1986). Gender differences in work satisfaction, work related rewards and value and the determinants of work satisfaction, *Human Relation*, Vol. 39, pp. 359-378
- Mohd Ribuan. (2010). *Amalan etika kerja dalam perkhidmatan awam Malaysia: satu kajian di Kementerian pembangunan usahawan dan koperasi Malaysia*. Tesis Sarjana: Kolej Perniagaan. Sintok: Universiti Utara Malaysia.
- Murphy, P.,E. (1998). *Eighty exemplary ethics statements*: Notre Dame. IN: University of Notre Dame Press.
- McEnrue., M., P. (1998). Leght of experiences and the performance of managers in the establishment phase of the careers. *Academy of Management Journal*. Vol. 31. No.1, pp. 175-185
- McNicholas, C., W., & Zimmerer, T., W. (1985). Situational ethic: an emphirical study of differentiators of students attitudes. *Journal of Business Ethics*. Vol. 4, no. 3, pp. 175-180
- Newstrom, J.W., & Davis, K.(1993). *Organizational behavior: human behavior at work*. (9th Ed.), New York: McGraw-Hill, Inc.
- Nor' Azzah. (2002). *Etika pengurusan islam dan konvensional: satu analisis perbandingan*. Jurnal Syariah. 10:2, 43-66
- Pejabat Perdana Menteri. (2004). *Ucapan YAB perdana menteri Malaysia di majlis perdana kelima perkhidmatan awam di Institut Tadbiran Awam Negara Bukit Kiara*. Diakses pada 25 Disember 2010, daripada <http://www.miti.gov.my/ucapanpm-5inisiatif2004a.html>
- Pejabat Pentadbiran COLGIS, CAS dan COB, UUM, 2011. *Jumlah Kakitangan Sokongan*: Universiti Utara Malaysia.

- Rubiah Abdul Rahman. (1994). *Tonggak dua belas dalam tugas harian*. Diakses pada 27 Disember, 2010 daripada <http://www.scribd.com/doc/6513674/Tonggak-Duabelas>
- Rusniyati. (2009). "*Hubungan Etika Kerja Islam Dengan Komitmen Organisasi: Kajian Di Kalangan Kakitangan Lembaga Urusan Tabung Haji*". Tesis Sarjana: Kolej Perniagaan. Sintok: Universiti Utara Malaysia.
- Sabitha Marican. (2006). *Penyelidikan sains sosial: pendekatan pragmatik*. Selangor: Edusystem Sdn. Bhd.
- Shukri Ahmad dan Razali Mat Zin. (2001). *Adab dan etika kerja dalam organisasi*. Kuala Lumpur: Universiti Utara Malaysia.
- Stead, W., E, Worrell, D., L., Spalding, J., B., & Stead, J., G. (1987). Unethical decisions: Socially learned behaviors. *Journal of Social Behavior and Personality*. Vol. 2, no. 1, pp. 105-115
- Stones, C., R. & Philbrick, J., L. (1992). *Work Attitudes among a sample of black south African Students*. Vol. 132, no. 2, pp. 281-285
- Tang, T., L., P. & Tzeng, J., Y. (1992). Demographic correlates of the Protestans work ethic. *Journal of Psychology Interdisciplines and applied*, Vol. 126, no. 2, pp. 163-171.
- Zain Ali. (2010). *Hubungan persepsi terhadap integriti ketua, etika kepimpinan dan etika kerja islam di kalangan subordinat*. Kolej Perniagaan. Universiti Utara Malaysia.